

उपभोक्ता हित

जानकारी पुस्तिका

२०६७



नेपाल सरकार

वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

वाणिज्य विभाग

फोन नं. ४२४७९९२, ४२४३९३९

फ्याक्स नं.: ९७७-१-४२४९६०३

Email: docom@netplus.com.np

समस्त उपभोक्तालाई वाणिज्य विभागको अनुरोध

मेहनतले आर्जन गरेको धनको दुरुपयोग हुन नदिन र स्वास्थ्य तथा शारीरिक हानी नोक्सानी हुन नदिन खाद्य सामग्री र अन्य उपभोग्य वस्तु खरीद गर्दा निम्न कुराहरूमा ध्यान दिई सचेत उपभोक्ताको भूमिका निर्वाह गरौं:-

- (१) खरीद गर्ने वस्तुको छनौट गर्दा विशेष ध्यान दिऔं ।
- (२) आफूले खरिद गर्ने सामानको परिमाण, गुणस्तर र मूल्य उचित भए नभएको हेरौं ।
- (३) उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति केरमेट गरेको वा पुनः लेबलिङ वा छपाई गरेको वस्तु खरिद नगरौं ।
- (४) प्याकिङमा उत्पादनकर्ताको नाम ठेगाना उल्लेख छ, छैन हेरौं ।
- (५) विक्रेताको विक्री कक्षमा मूल्यसूची राखेको छ, छैन वा प्याकिङमा अधिकतम खुद्रा मूल्य (MRP) उल्लेख गरेको छ, छैन हेरौं ।
- (६) प्याकिङमा त्यस्तो वस्तु उत्पादन गर्दा प्रयोग भएको कच्चा पदार्थ, भण्डारण र उपभोग गर्ने तरिका, तौल, उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति उल्लेख गरेको छ, छैन हेरौं ।
- (७) औषधि वा औषधियुक्त पदार्थ भए सँगको प्याकिङमा प्रयोग गर्ने तरिका उल्लेख गरेको छ, छैन हेरौं ।
- (८) सामान खरिद गर्दा बिल दिनु विक्रेताको कर्तव्य हो भने बिल पाउनु उपभोक्ताको अधिकार हो । तसर्थ बिल लिने/दिने गरी आफ्नो हक सुरक्षित गरौं ।
- (९) अखाद्य वस्तु प्रयोग भएको, दूषित वा न्यून गुणस्तरको खाद्य वस्तु उत्पादन बेचविखन भएको जानकारी हुन आएमा वाणिज्य विभाग, नजिकको सुरक्षा अधिकारी वा उपभोक्ता हितसँग सरोकार राख्ने संघ संस्थामा तुरुन्त खबर गरौं ।
- (१०) कमसल उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उपभोगबाट कुनै प्रकारको हानी नोक्सानी भएमा सम्बन्धित जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा क्षतिपूर्तिको लागि उजुरी गरौं ।

प्रकाशक:

नेपाल सरकार

वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

वाणिज्य विभाग

बबरमहल, काठमाडौं, नेपाल

फोन नं. ४२४७९९२/४२४७९९३/४२४३९३९

फ्याक्स नं. ९७७-१-४२४९६०३

Email: docom@netplus.com.np

प्रकाशन प्रति: १०,००० प्रति

प्रकाशन वर्ष: २०६७ बैशाख
(परिमार्जित एवं पुनः मुद्रित)

मुद्रण:

काभ्रेली प्रिन्टर्स

तयाँ बानेश्वर

फोन नं.: ४९९००९०

४९९०४३९

विषय-सूची

क्र.सं.	विषय	पेज नं.
१.	सामान्य परिचय	१
२.	उपभोक्ताको परिचय	१
३.	उपभोक्ताको अधिकार	२
४.	उपभोग्य वस्तु तथा सेवा भनेको के हो	२
५.	नेपाल सरकारले तोकेका अत्यावश्यक वस्तुहरू	३
६.	उपभोक्ता संरक्षण ऐन सम्बन्धी केही जानकारी	४
७.	उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ ले समेटेका विषयहरू	५
८.	उपभोक्ता संरक्षण ऐनले निषेध गरेका कुराहरू	५
९.	उपभोक्ता संरक्षण ऐन उल्लंघन गरेमा हुने दण्ड सजाय	६
१०.	उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धमा उत्पादक तथा आयात कर्ताले ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू	८
११.	विक्रेताहरूले ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू	९
१२.	वस्तु तथा सेवा उपभोग गर्दा उपभोक्ताले ध्यान गर्नुपर्ने कुराहरू	९
१३.	उपभोक्ताहरू ठगिनबाट जोगिन सतर्क रहनु पर्ने विषयहरू	१०
१४.	उपभोग्य वस्तुमा उल्लेख गर्नुपर्ने कुराहरू	११
१५.	मूल्यसूचीको ढाँचा	१२
१६.	जिल्ला अनुगमन समिति	१३
१७.	उपभोक्ता ठगिएमा वा मर्कामा परेमा उजुरी गर्ने निकाय	१४
१८.	उजुरी ढाँचा	१५
१९.	क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था	१६
२०.	उपभोक्ता सम्बन्धी अदालत वा अन्य कानूनी उपचारको व्यवस्था	१६
२१.	उपभोक्ता हितका क्षेत्रमा काम गर्ने केही संघ संस्थाहरू	१७

१. सामान्य परिचय:

उपभोक्ताको स्वास्थ्य, सुविधा र आर्थिक हित कायम राख्न, उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुणस्तर, परिमाण एवं मूल्यको अनियमितताबाट उपभोक्ता वर्गलाई संरक्षण प्रदान गरी उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुण वा उपयोगिता घटाउन वा भिन्न नपार्ने व्यवस्था गर्न, एकाधिकार एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापद्वारा मूल्य अभिवृद्धि हुनसक्ने अवस्थालाई रोक्न र उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उपयोगिता एवं प्रयोग सम्बन्धी भ्रुट्टा तथा भ्रामक प्रचार प्रसार हुन नदिई सुरक्षित र गुणस्तरयुक्त उपभोग्य वस्तु वा सेवाको बिक्री वितरण, निकासी, पैठारी र संचय सम्बन्धी व्यवस्था गर्न तथा उपभोक्तालाई पर्ने मर्काको विरुद्ध उपचार दिलाउने निकायको स्थापना गरी उपभोक्ताको हक, हित र अधिकारको संरक्षण गर्ने व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले नेपालमा उपभोक्ता संरक्षण ऐन २०५४ तथा उपभोक्ता संरक्षण नियमावली २०५६ जारी भई कार्यान्वयनमा रहेका छन् । यी ऐन र नियमावलीमा गरिएको व्यवस्थालाई आम उपभोक्ता सामु जानकारी गराई सुसूचित गराउने उद्देश्यले यो जानकारी पुस्तिका प्रकाशनमा ल्याइएको छ ।

२. उपभोक्ताको परिचय:

* साधारण अर्थमा उपभोक्ता भन्नाले बजारमा प्राप्त हुने वस्तु वा सेवाको उपभोग वा प्रयोग तथा शुल्क लिएर वा नलिई शिक्षा, स्वास्थ्य, यातायात, सिंचाइ, बन, सार्वजनिक जमीन, सार्वजनिक स्थल, वन्य जस्ता सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने व्यक्ति वा समूहको सेवा प्राप्त गर्ने, उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा समूह भन्ने बुझिन्छ । संक्षेपमा भन्दा कुनै वस्तु वा सेवाको उपभोग गर्ने व्यक्ति, समूह वा निकायलाई उपभोक्ता भन्न सकिन्छ ।

* उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २ (क) ले "कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था उपभोक्ता हो" भनी परिभाषित गरेको छ ।

* उपभोक्ता, अन्तराष्ट्रिय, राष्ट्रिय, क्षेत्रीय, पारिवारिक वा व्यक्तिगत स्तरका हुन सक्तछन् । कुनै एउटा वस्तु उत्पादन गर्ने व्यक्ति, संस्था वा निकाय तथा वस्तुको लागि उत्पादन र त्यसलाई उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति, समूह वा संस्थाहरू उपभोक्ता हुन पुग्दछन् । एउटा वस्तुको उत्पादक अन्य वस्तुहरूको उपभोक्ता पनि हुन सक्छ । यसरी हेर्दा संसारका हरेक व्यक्ति, समूह तथा संस्थाहरू उपभोक्ता हुन् भन्न सकिन्छ ।

३. उपभोक्ताको अधिकार:

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०१४ को दफा ६ अनुसार उपभोक्तालाई निम्नानुसारका अधिकारहरू प्राप्त हुनेछन्:

१. जीउ, ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानी पुऱ्याउने उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको विक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार,
२. अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट सुरक्षित हुनको निमित्त उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको मूल्य, गुण, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदि बारे सुसूचित हुने अधिकार,
३. यथासम्भव प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको छनौट गर्न पाउने अवसरमा विश्वस्त हुने अधिकार,
४. उपभोक्ताको हक हित संरक्षणका सम्बन्धमा उपयुक्त निकायबाट सुनुवाई हुन्छ भन्ने कुरामा विश्वस्त हुने अधिकार,
५. अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट उपभोक्ताहरूमा हुने शोषण तथा मर्काको विरुद्ध सुनुवाई र क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार, र
६. उपभोक्ता शिक्षाको अधिकार ।

४. उपभोग्य वस्तु तथा सेवा भनेको के हो ?

उपभोक्ताले उपभोग गर्ने वस्तु वा वस्तुहरूको समिश्रणबाट बनेको पदार्थलाई उपभोग्य वस्तु भनिन्छ । उपभोग्य वस्तु भन्नाले त्यस्ता उपभोग्य वस्तुको उत्पादन तथा निर्माणमा प्रयोग हुने कच्चा पदार्थ, रङ्ग, सुगन्ध वा रसायन आदिलाई समेत जनाउँछ भने उपभोग्य सेवा भन्नाले कुनै कामको निमित्त कुनै पनि किसिमको सेवा शुल्क वा प्रतिफल लिई प्रदान गरिएको सेवा, सुविधा वा परामर्शलाई बुझाउँछ ।

उपभोग्य वस्तु निर्माणको प्रक्रिया वा त्यसमा प्रयोग भएको कच्चा पदार्थ र अन्य कारणहरूबाट त्यसको गुणस्तरमा कमी भएमा त्यस्तो उपभोग्य वस्तु कमसल उपभोग्य वस्तु बन्न पुग्दछ । खासगरी देहायका कारणबाट उपभोग्य वस्तु कमसल गुणस्तरको बन्न पुग्दछ ।

- * निर्धारित गरिएको भन्दा कमी हुने गरेर वा हुनुपर्ने पदार्थको परिमाण घटाइएको वा अरु कुनै पदार्थको सम्मिश्रण गरिएको ।
- * स्वास्थ्यलाई हानिकारक हुने गरी सडेको, गलेको वा फोहरमैला वा विषादि अवस्थामा राखिएको वा तयार गरिएको ।
- * स्वास्थ्यलाई हानिकारक हुने कुनै रसायन रङ्ग वा बास्ना प्रयोग गरिएको ।
- * कुनै रोगी वा रोगकारक पशुपंक्षीको मासुबाट वा हानिकारक वनस्पतिबाट बनाइएको ।
- * गुणस्तर तोकिएकोमा सो गुणस्तर भन्दा घटी वा बढी भएको ।

५. नेपाल सरकारले तोकेका अत्यावश्यक वस्तुहरू:

नेपाल सरकारले कालो बजार तथा केही सामाजिक अपराध तथा सजाय ऐन, २०३२ बमोजिम देहायका वस्तुहरूलाई अत्यावश्यक वस्तुहरूको रूपमा लिई ती वस्तुहरूको मुल्यसूची प्रत्येक थोक तथा खुद्रा विक्रेता सबैले देख्ने गरी विक्रीस्थलमा राख्नुपर्ने व्यवस्था गरेको छ :-

१. चामल २. मकै ३. चिउरा ४. गहुँ, मैदा र पिठो ५. दाल (क) रहर (ख) मास ६. नून ७. चिनी ८. चिया ९. खानेतेल (क) तोरीको तेल (ख) भटमासको तेल १०. घ्यू (वनस्पती घ्यू समेत) ११. दूध (बेबीफूड तथा पाउडर दूध समेत) १२. तरकारी १३. मासु (सबै प्रकारका मासु तथा माछाहरू) १४. फलफूल १५. मसला १६. औषधि १७. मोटा वानाको कपडा (४० काउण्ट सम्मको धोती, साडी समेत) १८. साबुन १९. महिलेतेल, डिजेल, पेट्रोल, हवाई इन्धन । २०. मल २१. बाउरा, कोइला २२. सिमेन्ट २३. फलामे छड २४. कर्कट पाता २५. जि.आई. पाइप तथा पोलिथिन पाइप २६. ईटा २७. काठ २८. लेख्ने र छाप्ने कागज, कापी, कलम, मसी, सिसाकलम, २९. न्यूज प्रिन्ट ।

६. उपभोक्ता संरक्षण ऐन सम्बन्धी केही जानकारी:

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०१४ ले उपभोग्य वस्तु तथा सेवाहरूलाई नियन्त्रित, नियमित र व्यवस्थित गर्ने तथा उपभोक्ताको अधिकारलाई स्थापित गर्ने उद्देश्यका साथ ल्याइएको एउटा कानूनी दस्तावेज हो । यसले तत्कालीन अवस्थामा रहेको उपभोग्य वस्तु तथा सेवाहरूलाई जनहित अनुकूल कानूनी ढाँचामा ल्याउन महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ । उक्त ऐनले उपभोक्ताको स्वास्थ्य, सुविधा र आर्थिक हित कायम राख्न, उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको गुणस्तर, परिमाण एवं मूल्यको अनियमितताबाट उपभोक्ता वर्गलाई संरक्षण प्रदान गरी उपभोक्ताको हित विरुद्ध काम कारवाही गर्नेलाई दण्ड सजायको व्यवस्था गरेको छ । यस ऐनमा भएका कानूनी व्यवस्थालाई सही रूपमा कार्यान्वयन गर्न गराउन नेपाल सरकार, सम्बन्धित निकाय, उपभोक्ता संस्थाहरू र आम जनताको ध्यान जान आवश्यक एवं अपरिहार्य छ ।

उद्देश्य:

- (१) उपभोक्ताको स्वास्थ्य, सुविधा र आर्थिक हित कायम राख्ने,
- (२) उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुणस्तर, परिमाण एवं मूल्यको अनियमितताबाट उपभोक्ता वर्गलाई संरक्षण प्रदान गर्ने,
- (३) उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुण वा उपयोगिता घटाउन वा भिन्न नपार्ने व्यवस्था गर्ने,
- (४) एकाधिकार वा अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापद्वारा मूल्य अभिवृद्धि हुन गएको व्यवस्थालाई रोक्ने,
- (५) उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उपयोगिता एवं प्रयोग सम्बन्धी भुट्टा तथा मागको प्रचार प्रसार हुन नदिने,
- (६) गुणस्तरयुक्त उपभोग्य वस्तु वा सेवाको बिक्री वितरण, निक्कासी, पैठाई र संचय सम्बन्धी व्यवस्था गर्ने,

(७) उपभोक्तालाई गर्ने मर्काको विरुद्ध उपचार दिलाउने निकायको स्थापना गरी उपभोक्ताको हक, हित र अधिकार संरक्षण गर्ने, आदि ।

७. उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ ले समेटेका विषयहरू:

- (क) उपभोक्ता संरक्षण परिषद्को व्यवस्था र त्यसको काम, कर्तव्य र अधिकार तोकिएको
- (ख) उपभोक्ताको अधिकार सम्बन्धी व्यवस्था गरेको,
- (ग) माग, आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकूल प्रभाव पार्न नहुने,
- (घ) उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको आपूर्तिलाई व्यवस्थित तथा नियन्त्रित गर्ने,
- (ङ) उपभोग्य वस्तुमा उल्लेख गर्नुपर्ने कुराहरू,
- (च) उपभोग्य वस्तु वा सेवाको सम्बन्धमा गर्नु नहुने काम,
- (छ) उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुणस्तर
- (ज) विक्रेताले मूल्यसूची राख्नुपर्ने,
- (झ) नेपाल सरकारले जाँचबुझ र निरीक्षण गर्न सक्ने,
- (ञ) निरीक्षण अधिकृतको नियुक्ति तथा निजले गर्ने निरीक्षण, जाँचबुझ, खानतलासी र अन्य कार्यविधि सम्बन्धी कुराहरू,
- (ट) उपभोग्य वस्तुको परीक्षण सम्बन्धी विषय,
- (ठ) उपभोक्ता ऐन सम्बन्धी कसूरमा हुने सजाय सम्बन्धी व्यवस्था,
- (ड) मुद्दाको तहकिकात र दायरी सम्बन्धी कार्यविधि,
- (ढ) क्षतिपूर्ति समिति र क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था,
- (ण) पुनरावेदन सम्बन्धी व्यवस्था ।

८. उपभोक्ता संरक्षण ऐनले निषेध गरेका कुराहरू:

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ तथा नियमावली, २०५६ ले देहायका काम कुराहरू गर्न, गराउने निषेध गरेको छ :-

- क) कमसल उपभोग्य वस्तुको उत्पादन, बिक्री वितरण वा निकासी पैठारी गर्ने,
- (ख) उपभोक्तालाई भुक्त्याउने गरी कुनै उपभोग्य वस्तुको नक्कल गर्ने,

- (ग) कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवालाई अर्को उपभोग्य वस्तु वा सेवा हो भनी निम्नस्तरको उपभोग्य वस्तु वा सेवालाई उच्चस्तरको उपभोग्य वस्तु वा सेवा हो भनी ढाँटी वा भुक्त्याई विक्री वितरण गर्नु,
- (घ) कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवाको प्रयोग उपयोगिता वा प्रभावकारिताको सम्बन्धमा भुट्टा वा भ्रमात्मक प्रचार प्रसार वा विज्ञापन गर्ने किसिमको अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप गर्ने,
- (ङ) उपभोक्ताको स्वास्थ्यमा प्रतिकूल असर पर्ने किसिमका उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उत्पादन वा विक्री वितरण गर्ने,
- (च) एकै प्रकृतिका विभिन्न व्यापारी वा व्यापारिक समूहहरू मिली कुनै उपभोग्य वस्तुको अभाव सृजना गरी मूल्य तथा आपूर्ति अवस्थामा प्रभाव पार्ने,
- (छ) एक वा एकजना भन्दा बढी व्यापारीहरू वा व्यापारिक समूहहरू मिली प्रतिस्पर्धालाई कुण्ठित तुल्याई संयुक्त रूपमा मूल्य निर्धारण गर्ने,
- (ज) कुनै सेवा प्रदान गर्ने एकभन्दा बढी व्यापारीहरू वा समूहहरूले आपसी सम्झौताका आधारमा सिण्डिकेट प्रणाली अपनाई सेवा संचालन गर्ने,
- (झ) एउटा उपभोग्य वस्तु खरीद गर्दा अर्को उपभोग्य वस्तु पनि अनिवार्य रूपमा खरीद गर्नुपर्ने गरी सिमित व्यवस्था गर्ने,

६. उपभोक्ता संरक्षण ऐन उल्लंघन गरेमा हुने दण्ड सजायः

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को उल्लंघन गरेमा हुने सजयाको सम्बन्धमा देहाय बमोजिम व्यवस्था गरेका छन् :-

कसुर	सजाय
(क) कुनै उपभोग्य वस्तुको लागि चाहिने कच्चा पदार्थको कोटा निर्धारण गरी वा कुनै उपभोग्य वस्तुको उत्पादन घटाउने वा त्यस्तै अन्य कुनै काम गरी माग, आपूर्ति वा मूल्य मा प्रतिकूल प्रभाव पार्ने काम गरेमा । (दफा ७ क)	३ वर्षसम्म कैद वा रु. ५०,००० सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।

(ख) कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवा सञ्चित गरी वा अन्य तवरले कृत्रिम अभाव खडा गरी वा निर्धारित समय वा स्थानमा मात्र त्यस्तो वस्तु वा सेवा बिक्री वितरण गर्ने गरी वा त्यस्तै अन्य कुनै काम गरी माग, आपूर्ति वा मूल्यमा प्रतिकूल प्रभाव पार्ने कुनै काम गरेमा । (दफा ७ ख)	३ वर्षसम्म कैद वा रु. ५०,००० सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।
(ग) उपभोग्य वस्तुमा उत्पादकको नाम, ठेगाना र उद्योगको दर्ता नं. उल्लेख नगरेमा (दफा ९. (क))	२ वर्षसम्म कैद वा ३०,००० रूपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।
(घ) कमसल उपभोग्य वस्तुको उत्पादन बिक्री वितरण वा निकासी पैठारी गरेमा । (दफा १० (क))	५ वर्षसम्म कैद वा १ लाख रूपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।
(ङ) उपभोक्तालाई भुक्त्याउने गरी कुनै उपभोग्य वस्तुको नक्कल गरेमा । (दफा १० ख)	५ वर्षसम्म कैद वा १ लाख रूपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।
(च) कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवालाई अर्को उपभोग्य वस्तु वा सेवा हो भनी वा निम्नस्तरको उपभोग्य वस्तु वा सेवालाई उच्चस्तरको उपभोग्य वस्तु वा सेवा हो भनी ढाँटी वा भुक्त्याई बिक्री वितरण गरेमा । (दफा १० ग)	५ वर्षसम्म कैद वा १ लाख रूपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।
(छ) कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवाको प्रयोग, उपयोगिता वा प्रभावकारिताको सम्बन्धमा भ्रुष्टा वा भ्रमात्मक प्रचार प्रसार वा विज्ञापन गर्ने किसिमले अनुचित व्यापारिक क्रियाकलाप गरेमा (दफा १० घ)	५ वर्षसम्म कैद वा १ लाख रूपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।

<p>(ज) कुनै उपभोक्ताको स्वास्थ्यमा प्रतिकूल असर पर्ने किसिमका उपभोग्य वस्तु वा सेवाको उत्पादन वा विक्री वितरण गरेसो । (दफा १० ड)</p>	<p>(१) ज्यानलाई खतरा पुग्ने भएमा चौध वर्षसम्म कैद वा ५ लाख रुपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय । (२) शरीरको कुनै अंगको शक्ति क्षीण वा हरण हुनसक्ने भएमा १० वर्ष सम्म कैद वा ५ लाख रुपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय । (३) अन्य अवस्थामा ५ वर्ष सम्म कैद वा ३ लाख रुपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।</p>
<p>(झ) माथि उल्लेखित बाहेक उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ तथा नियमावली २०५६ विपरित अन्य काम कारवाही गरे गराएमा ।</p>	<p>२ वर्ष सम्म कैद वा १ लाख रुपैयाँ सम्म जरिवाना वा दुवै सजाय ।</p>

१०. उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धमा उत्पादक तथा आयात कर्ताले ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू:

वस्तुको उत्पादकहरूले खासगरी देहायका कुराहरूमा ध्यान पुऱ्याउनु पर्दछ:-

- (१) उत्पादन कार्यमा कमसल, सडेगलेका, उपभोग्य मिति समाप्त भएका कच्चा पदार्थको प्रयोग नगर्ने,
- (२) अखाद्य रङ्ग, गलाउने, फुलाउने, आकर्षक, देखाउने, अखाद्य रासायन (Chemicals)को प्रयोग नगर्ने र उत्पादनस्थल सफा सुगन्ध राख्ने,
- (३) अखाद्य सारयुक्त पदार्थ (Essence)को प्रयोग नगर्ने,
- (४) प्याकिङ्ग गरी विक्री गर्ने खाद्य पदार्थमा उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति, खाद्य सम्मिश्रण (Composition) भण्डार र प्रयोग गर्ने तरिका, मूल्य र तौल उल्लेख गर्ने,
- (५) विक्री कक्षमा मूल्यसूची राख्ने,

- (६) खुद्रा व्यापारीलाई विक्री गरेको खाद्य पदार्थमा कुनै कैफियत भएमा वा उपभोग्य मिति समाप्त भएमा त्यस्तो खाद्य पदार्थ फिर्ता लिने,
- (७) विक्रीकक्षबाट फिर्ता भएका खाद्य पदार्थको प्याकिङमा नयाँ लेवल टाँस गरी वा छुपाई गरी पुरानै खाद्य पदार्थ पुनः विक्री नगर्ने,
- (८) खाद्य अनुज्ञापत्र लिनुपर्ने भए अनुज्ञापत्र लिएर मात्र उत्पादन तथा विक्री वितरण गर्ने ।

११. विक्रेताहरूले ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू:

- (क) थोक वा खुद्रा विक्रेतालाई अनिवार्य रूपमा विक्री बिल दिने,
- (ख) उपभोग्य मिति उल्लेख नभएका वस्तु आयात नगर्ने,
- (ग) उत्पादन वा आयात भएका वस्तुहरूमा नेपाली वा अंग्रेजी भाषामा स्पष्ट बुझिने लेबल
- (घ) उपभोग्य मिति समाप्त भएका कैफियत देखिएका वस्तु थोक वा खुद्रा विक्रेताबाट फिर्ता लिने/नष्ट गर्ने व्यवस्था गर्ने,
- (ङ) उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति, मूल्य, तौल, आदिमा केरमेट नगर्ने, नगराउने ।

१२. वस्तु तथा सेवा उपभोग गर्दा उपभोक्ताले स्याल गर्नुपर्ने कुराहरू:

- (१) खरीद गर्ने सामानको छनौट गर्दा विशेष ध्यान दिने,
- (२) खरिद गरिने सामानको परिमाण, मूल्य र गुणस्तर मनासिव छ छैन हेर्ने,
- (३) प्याकिङमा उत्पादनकर्ताको नाम, ठेगाना उल्लेख छ छैन हेर्ने,
- (४) विक्रेताले विक्रीकक्षमा मूल्यसूची राखेको छ, छैन वा प्याकिङमा अधिकतम खुद्रा मूल्य (MRP) उल्लेख गरेको छ, छैन हेर्ने,
- (५) प्याकिङमा त्यस्तो वस्तु उत्पादन गर्दा प्रयोग भएको कच्चा पदार्थ, भण्डारण र उपभोग गर्ने तरिका, तौल, उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति उल्लेख गरेको छ, छैन हेर्ने,
- (६) औषधी वा औषधीयुक्त पदार्थ भए सो को प्याकिङमा प्रयोग गर्ने तरिका उल्लेख गरेको छ, छैन हेर्ने,

- (७) उपभोग्य मिति नाघेको औषधि, मिनिरल वाटर, विस्कट, पाउरोटी लगायतका खाद्य तथा उपभोग्य वस्तुहरू खरिद तथा प्रयोग नगरौं,
- (८) उत्पादन मिति, उपभोग्य मिति केरमेट गरेको वा पुनः लेबलिङ वा छपाई गरेको वस्तु खरीद नगरौं,
- (९) सामान खरीद गर्दा बिल दिनु विक्रेताको कर्तव्य हो भन्ने बिल पाउने उपभोक्ताको अधिकार हो तसर्थ बिल लिने दिने गरी आफ्नो हक सुरक्षित गरौं ।

१३. उपभोक्ताहरू ठगिनबाट जोगिन सतर्क रहनु पर्ने विषयहरू:

उपभोक्ताहरूले आफुले उपभोग्य वस्तु खरिद गर्दा विशेष सावधानी र सतर्कता अपनाउनु । साथै विक्रेताबाट नठगिनकालागि पनि बजारमा पाइने वस्तु वा सेवाको सम्बन्धमा धेरै जानकारी राख्ने बानी बसालौं । साथै उपभोक्ता ठगि गर्नेलाई सचेत उपभोक्ताको सहयोगमा कारवाही गर्न गराउने समेत महत्त पुरछ । त्यसैले हामी सबै उपभोक्ताहरू सचेत भएर आवश्यक वस्तु वा सेवाको खरिद र उपभोग गर्ने बानी बसालौं । उपभोक्ताले निम्न लिखित कुराहरूमा सचेत हुन सकेमा ठगिनबाट जोगिन सकिन्छ :

- (क) कम तौलको सामानहरू खरीद नगरौं ।
- (ख) सामान खरीद गर्दा उपभोग्य अवधि हेर्ने बानी बसालौं र उपभोग्य मिति सकिएका सामानहरू नकिनौं ।
- (ग) कमसल गुणस्तरका सामानहरूलाई राम्रो भनी ठगिन सकिने भएकोले त्यस्तो सामान खरीदमा सतर्क रहौं ।
- (घ) सार्वजनिक यातायातका साधनहरूमा सिण्डिकेट खडा गरी दलाल वा गैर अधिकारिक व्यक्तिले भुक्त्याएर टिकट बेच्ने, सवारी साधनमा यात्रुसंग बढी भाडा असुल्ने, गन्तव्यमा नपुर्‍याई छोडिने, छोटो दूरीमा चल्ने सवारीले लामो दूरीको भनी यात्रुलाई चढाउने, लामो दूरीको गाडीको छोटो दूरीका यात्रु चढाउदा तोकिएको समयमा गन्तव्यमा नपुर्‍याउने, आदिबाट सावधान रहौं ।
- (ङ) तोकिएको सेवा तोकिएको समय, मूल्य र गुणमा उपलब्ध नगरेको अवस्थामा चिन्तौ र अरुलाई पनि चिनाऔं ।

- (घ) उपभोग्य वस्तु उपभोग गर्ने तरिका र सो वस्तु उपभोग गरेबाट हुन सक्ने प्रभाव ।
- (ङ) उपभोग्य वस्तुको मूल्य, ब्याच नम्बर, उत्पादन मिति र उपभोगको म्याद सकिने मिति ।
- (च) इलेक्ट्रोनिक, हार्डवेयर तथा यान्त्रिक जस्ता उपभोग्य वस्तुमा सो वस्तुको ग्यारेन्टी, ग्यारेन्टी मिति तथा अन्य आवश्यक कुराहरू ।
- (छ) प्रज्वलनशिल, दुर्घटनाजन्य वा सजिलैसँग टुटफूट हुन सक्ने उपभोग्य वस्तुमा सो वस्तुको सुरक्षाको लागि अपनाउनु पर्ने कुराहरू ।
- (ज) कुनै उपभोग्य वस्तु कुनै निश्चित समयभन्दा अघि प्रयोग गरेमा बढी राम्रो हुने भए सो कुरा ।
- (झ) उपभोग्य वस्तुमा लाग्ने सबै कर समावेश गरी हुन आउने अधिकतम खुद्रा बिक्री मूल्य ।
- (ञ) कुनै उपभोग्य वस्तु प्रयोग गर्नु पूर्व कुनै प्रक्रिया पुरा गर्नुपर्ने भए सो प्रक्रिया र सो प्रक्रिया नपुर्‍याई सो प्रयोग गर्दा हुने हानी समेत ठूलो अक्षरमा लेख्ने ।
- (ट) स्वास्थ्यलाई हानी पुर्‍याउने खालका पदार्थहरूको लेबलमा अनिवार्य रूपमा "यसको सेवन स्वास्थ्यको लागि हानिकारक छ" भन्ने चेतावनी उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

२. माथि उल्लेखित लेबलमा उल्लेख गर्नुपर्ने कुरा नलेखिएको उपभोग्य वस्तु कसैले आयात गरेमा त्यस्ता वस्तु आयात गर्ने व्यक्तिले नै त्यस्ता कुराहरू उपभोग्य वस्तुको लेबलमा उल्लेख गरी बिक्री वितरण गर्नुपर्नेछ ।

१५. मूल्यसूचीको ढाँचा

बिक्रेताले उपभोग्य वस्तु विक्री गर्दा प्रत्येक उपभोग्य वस्तुको थोक र खुद्रा मूल्य स्पष्ट देखिने गरी उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०१६ को अनुसूची १ बमोजिम निम्न बमोजिमको ढाँचामा मूल्यसूची राख्नुपर्नेछ ।

मूल्यसूचीको ढाँचा

श्री विक्रेताको नाम

मूल्यसूची

क्र.सं.	उपभोग्य वस्तुको नाम	परिमाण (प्रति के.जी.) इकाई	थोक/खुद्रा रु.पै.
१			
२			
३			
४			
५			
६			
७			
८			
९			
१०			

१६. जिल्ला अनुगमन समिति

उपभोक्ताको हक हितको संरक्षण गर्नको लागि उपभोग्य वस्तु वा सेवाको आपूर्ति व्यवस्था, मूल्य, गुणस्तर, शुद्धता आदिका सम्बन्धमा सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन गर्नका लागि नेपाल सरकारले नेपाल राजपत्रमा सूचना प्रकाशन गरी जिल्ला अनुगमन समितिको गठन गर्ने व्यवस्था उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६ को नियम ५१ मा रहेको छ । उक्त नियम बमोजिम गठित जिल्ला अनुगमन समितिमा देहायका सदस्यहरू रहने व्यवस्था रहेको छ :

प्रमुख जिल्ला अधिकारी	संयोजक
प्रतिनिधि जिल्ला विकास समिति	सदस्य
जिल्ला सदरमुकाममा रहेका नगरपालिका वा गा.वि.स. को प्रतिनिधि	सदस्य
जिल्ला भित्र रहेका उपभोक्ता संस्थाहरू मध्येबाट नेपाल सरकारले तोकेको कुनै एक उपभोक्ता संस्थाको प्रतिनिधि	सदस्य
प्रशासकीय अधिकृत, जिल्ला प्रशासन कार्यालय वा प्रमुख जिल्ला अधिकारीले तोकेको जिल्ला स्थित कुनै सरकारी कार्यालयको अधिकृत	सदस्य सचिव

जिल्ला अनुगमन समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार

जिल्ला अनुगमन समितिले काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:

- १) उपभोक्ता हक हित संरक्षण सम्बन्धमा उपभोग्य वस्तुको मूल्य, तौल, गुणस्तर आदि विषयमा बजार अनुगमन टोली गठन एवं परिचालन गर्ने, गराउने ।
- २) जिल्लाको आपूर्ति व्यवस्थालाई सन्तुलित राख्न जिल्लास्थित नियमित निकायहरू र अन्य सरोकारवालाहरूको नियमित बैठक बसाल्न समन्वय गर्ने, गराउने ।
- ३) जिल्लाको आपूर्ति व्यवस्था सम्बन्धमा मासिक रूपमा केन्द्रीय अनुगमन समितिमा प्रतिवेदन गर्ने, गराउने ।

४) आपूर्ति व्यवस्था सन्तुलन राख्ने सम्बन्धमा आइपरेका वा पर्ने सक्ने समस्या/सुभावबारे जिल्ला स्थित निरीक्षण अधिकृतको कार्यालय, सम्बन्धित नियमन निकाय र केन्द्रमा जानकारी गराउने ।

५) केन्द्रीय अनुगमन समितिसंग आवश्यकता अनुसार समन्वय गरी उपभोक्ता हक हित सम्बन्धी आवश्यक काम गर्ने ।

६) जिल्ला अनुगमन समितिले आवश्यकतानुसार उपभोक्ता हित सम्बन्धमा सम्बन्धित कुनै पनि निकाय वा संघसंस्थाका प्रतिनिधिलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

१७. उपभोक्ता ठगिएमा वा मर्कामा परेमा उजुरी गर्ने निकाय तथा पदाधिकारी बजार तथा आपूर्ति व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाई उपभोक्तालाई उचित मूल्यमा स्तरयुक्त उपभोग्य वस्तु वा सेवा सरल रूपमा उपलब्ध गराउने कार्यको अनुगमन गर्ने निरीक्षण अधिकृत नियुक्ति वा तोक्न सक्ने व्यवस्था उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा १४ तथा उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६ को नियम १८ मा भएकोमा मिति ०६६/०७/२३ को नेपाल राजपत्रमा प्रकाशित सूचना अनुसार निम्नानुसारका जिल्लाहरूमा देहाय बमोजिम निरीक्षण अधिकृतहरू तोकिएका छन्:

- (क) देहायका जिल्लाहरूको लागि घरेलु तथा सानो उद्योग कार्यालयका कार्यालय प्रमुख (४) महोत्तरी (५) सर्लाही, (६) रौतहट (७) बारा (८) मकवानपुर (९) चितवन (१०) काभ्रेपलाञ्चोक (११) नवलरासी (१२) कपिलवस्तु (१३) पाल्पा (१४) दाङ्ग (१५) बर्दिया (१६) झापा (१७) कञ्चनपुर (१८) ललितपुर (१९) भक्तपुर ।
- (ख) देहायका जिल्लाहरूको लागि सम्बन्धित जिल्लामा रहेका गुणस्तर तथा वापतौल क्षेत्रीय तथा जिल्ला कार्यालयका कार्यालय प्रमुख: (१) कैलाली (२) कास्की (३) धनुषा ।
- (ग) देहाय जिल्लाहरूको लागि सम्बन्धित जिल्लामा रहेका वाणिज्य कार्यालयका कार्यालय प्रमुख :- (१) मोरङ्ग (२) पर्सा (३) रुपन्देही (४) बाँके
- (घ) काठमाडौं जिल्लाको हकमा वाणिज्य विभागका शाखा अधिकृतहरू ।

(घ) खण्ड (क), (ख) र (ग) मा परेका जिल्लाहरू बाहेक अन्य बाँकी जिल्लाहरूको लागि सम्बन्धित जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालयका सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी, सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी दरबन्दी नभएको वा निजको अनुपस्थितिमा प्रशासकीय अधिकृत ।

१८. उजुरीको ढाँचा:

कुनै स्थानमा उपभोक्ता हित विपरित काम कारवाही भइरहेको थाहा हुन आएमा कुनै पनि उपभोक्ताले त्यस्तो काम कारवाहीका सम्बन्धमा सम्बन्धित जिल्लाका निरीक्षण अधिकृत वा स्थानिय प्रशासन वा वाणिज्य विभागमा उजुरी गर्ने सक्ने गरी व्यवस्था गरिएको छ । उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६ को नियम २२ को उपनियम १ ले त्यस्तो उजुरीको ढाँचा निर्धारण गरेको छ । जसको नमूना देहाय बमोजिम छ :

अनुसूची २

(नियम २२ को उपनियम १ संग सम्बन्धित)

चढाएको

उजुरी

विषय:-

(उजुरवालालाको पूरा नाम, थर र ठेगाना)

विरुद्ध

(उपभोक्ताको हक हित प्रतिकूल काम गर्ने वा त्यस्तो काम गर्ने व्यक्तिको पूरा नाम, थर र ठेगाना)

१. उजुरीको व्यहोरा:- (प्रतिवादीको काम कारवाहीबाट भएको हानी नोक्सानी वा हुनसक्ने संभावित क्षतिको विवरण) ।

२. अन्य विवरण:- (उपभोग्य वस्तु वा सेवामा रहेको त्रुटी वा कमीको विवरण)

३. सबूद प्रमाण:- (उजुरीमा उल्लेखित विवरणलाई पुष्ट्याई हुने सबूद प्रमाण)

ईति सम्मत साल गते रोज शुभम्

उजुरवालालाको सही

१९. क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था:

उपभोक्ता संरक्षण ऐनको विपरित हुनेगरी उपभोग्य वस्तु वा सेवा बिक्री वितरण वा प्रदान गरेको कारणबाट कुनै उपभोक्तालाई कुनै पनि किसिमको हानी नोक्सानी हुन आएमा त्यस्तो उपभोक्ता वा त्यस्तो उपभोक्ताको तर्फबाट क्षतिपूर्ति समिति समक्ष ३५ दिन भित्र उजुरी गर्न सकिनेछ । ऐनको दफा २३ बमोजिम क्षतिपूर्ति समितिको व्यवस्था निम्नानुसार गरिएको छ:

क.	प्रमुख जिल्ला अधिकारी	संयोजक
ख.	जिल्ला सरकारी अधिवक्ता	सदस्य
ग.	जिल्ला मेडिकल अधिकृत	सदस्य
घ.	नेपाल सरकारले तोकेको उपभोक्ता संस्थाको प्रतिनिधि	सदस्य
ङ.	जिल्ला उद्योग वाणिज्य संघको प्रतिनिधि	सदस्य
च.	नेपाल सरकारले तोकेको अधिकृत	सदस्य सचिव

२०. उपभोक्ता सम्बन्धी अदालत वा अन्य कानूनी उपचारको व्यवस्था:

उपभोक्ता संरक्षण ऐन २०५४ अनुसार नेपालमा उपभोक्ता हित सम्बन्धी मुद्दाहरू सम्बन्धित जिल्ला अदालत समक्ष दायर गर्ने कानूनी व्यवस्था रहेको छ । त्यस्ता मुद्दाहरू निरीक्षण अधिकृत मार्फत नेपाल सरकार वादी भै दायर हुन्छन् र त्यसको प्रतिरक्षा सरकारी वकीलबाट हुने व्यवस्था रहेको छ । उपभोक्ता संरक्षण ऐन अन्तर्गत दायर हुने मुद्दाको कारवाही र किनारा गर्दा सक्षिप्त कार्यविधि ऐन, २०२८ बमोजिमको कार्यविधि अपनाउनु पर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ बमोजिम कसूर ठहरिने काम कारवाही अन्य प्रचलित कानून अन्तर्गत पनि कसूर ठहरिने रहेछ भने सो कानून बमोजिम समेत मुद्दा चलाउन सकिने व्यवस्था रहेको छ ।

२१. उपभोक्ता हितका क्षेत्रमा काम गर्ने केन्द्रीय निकाय तथा केही संघ संस्थाहरूको विवरणः

उपभोक्ताहरूको हक अधिकार संरक्षणको लागि परेको मर्काका सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको निकायबाट सहयोग लिन सकिनेछः

(क) उपभोक्ता हक र हित संरक्षण सम्बन्धी केन्द्रीय नियमन निकायहरू

१. वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय, सिंहदरवार, काठमाण्डौ तं. ४२११६२३, ४२११५००, ४२११२९२

२. गृह मन्त्रालय, सिंह दरवार काठमाण्डौ, तं. ४२११२४९, ४२११२०३

३. वाणिज्य विभाग, बबरमहल, काठमाण्डौ, ४२४३९३९, ४२४७९१२, ४२४७९१३

४. नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग, बालाजु, काठमाण्डौ, ४३५०८१८, ४३५०६८९

५. औषधि व्यवस्था विभाग विजुलीबजार, काठमाण्डौ, ४७८०२२७

६. यातायात व्यवस्था विभाग, कोटेश्वर, काठमाण्डौ, - ६४०२१२६

७. खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, बबरमहल, काठमाण्डौ, ४२६२३६९, ४२४००१६

८. श्रम विभाग - भैसेपाटी ललितपुर - ५५९६६० फ्याक्स ५५९०८५५

९. वैदेशिक रोजगार प्रवर्द्धन विभाग, नयाँबानेश्वर, काठमाण्डौ - ४४६१२९९

१० शिक्षा विभाग, सानोठिमी, भक्तपुर - ६६३१०७५, ६६३१९७४ ।

११. पशु सेवा विभाग, हरिहरभक्त, पुल्चोक ।, ५५२२०५६, ५५२१६१०

(ख) संघ संस्थाको नाम	ठेगाना	फोन नं
१. उपभोक्ता मञ्च नेपाल संस्था दर्ता नं. ४४१/०४७४८	भकुटीमण्डप	४२२०९०७
२. जनहित संरक्षण मञ्च (Pro public) संस्था दर्ता नं. ०४२/०४८/४९	विजुलीबजार	४२६५०२३
३. उपभोक्ता संघ संस्था दर्ता नं. २३०१/०४९१५०	नयाँबजार	४३५९८३८
४. उपभोक्ता हित संरक्षण मञ्च संस्था दर्ता नं. ४६३/०५११५२	अद्वैत मार्ग बागबजार	४२४२३७०
५. राष्ट्रिय उपभोक्ता मञ्च संस्था दर्ता नं. २५७/०६३६४	ललितपुर	०१६९२२२४१
६. नेपाल उपभोक्ता महिला तथा बालबालिका संरक्षण समूह, संस्था दर्ता नं. ८३८/०६२१६३	चाबहिल	४४७७३६०
७. लोकतान्त्रिक उपभोक्ता अधिकार मञ्च नेपाल, संस्था दर्ता नं. ८३८/०६३६४	सुविधानगर	४४८५७८६
८. उपभोक्ता जागरण मञ्च	अनामनगर	४२६१४५५
९. गणतान्त्रिक न्यायिक उपभोक्ता मञ्च		९८५१०४३१०८
१०. उपभोक्ता एकता मञ्च	बालालु	९८४१०७८२०९
११. मधेस उपभोक्ता मञ्च	काठमाडौं	९८४१२७९८१४
१२. विश्व एकता मञ्च	काठमाडौं	९८४१२७९८१४

(ग) जिल्ला स्तरमा नियमन गर्ने निकायहरू:

१. ७५ जिल्लामा रहेका निरीक्षण अधिकृतको कार्यालय ।
२. ७५ जिल्लामा प्रमुख जिल्ला अधिकारीको संयोजकत्वमा रहेको जिल्ला अनुगमन समिति र क्षतिपूर्ति समिति ।
३. नियमन गर्न माथि उल्लेखित केन्द्रीय निकायका जिल्ला स्थित कार्यालयहरू ।